



DEPARTMENT OF

REHABILITATION
Employment, Independence & Equality

加州殘障復健就業部

就業，獨立生活和平等機會

用戶
資訊
手冊

使命：

加州殘障復健就業部(DOR)
與用戶及其他股合作，
為殘障人士提供就業、
獨立生活與平等地位的促進與服務

目錄

使命.....	1
簡介.....	3
誰有資格申請.....	4
申請手續.....	4
評估程序.....	5
你如何幫助評估程序順利進行.....	6
資格審查.....	7
服務類別.....	8
資訊與轉介服務.....	9
個人就業計劃 (IPE)	9
IPE 發展	10
就業服務.....	11
用戶的責任.....	12
顧問的責任.....	12
結案.....	14
案主協助計劃 (CAP)	15
行政審查 & 調解.....	16
公平聽證會.....	17
資訊保密.....	18
資訊揭露.....	19
歧視待遇.....	20
資訊索取處.....	22
敬告非英語使用者.....	24

簡介

如果你是一位殘障者，加州殘障復健就業部(DOR), 可以協助你實現就業目標，並達成獨立自主的生活。本手冊指導用戶了解DOR，以及我們所提供的服務項目。

作為DOR的用戶，你的個人復健計劃將透過你與顧問的合作來達到你特殊的目標。

你是復健過程中最重要的人。我們受過訓練的顧問與你攜手合作來邁向目標，並提供有關DOR服務的資訊，並且轉介你到其他可提供額外服務的機構。

如果你在這本手冊裡找不到你要的答案，請與你的顧問或當地DOR辦事處的主管連絡。

DOR辦事處的連絡電話和地址，請參考本手冊第18-19頁。

誰有資格申請？

你有殘疾嗎？

你想工作嗎？

你是否因為殘疾而找不到或者難以保住一份工作？

你相信就業安排、職業訓練或就業準備等職能復健服務
能夠幫助你找到或者保住一份工作嗎？

如果你對每一個問題的答案都是「是 / 有」，你也許符合接受 DOR 服務的資格。詳情請與當地 DOR 辦事處主管連絡 (參閱第18-19頁)。

申請手續

請求當地DOR辦事處提供服務的手續如下：

1. 到最近的DOR辦事處填寫申請表。
2. 打電話給當地的DOR辦事處，索取一張申請表，或者請當天的顧問答覆你對DOR服務的相關問題。
3. 到我們的網站www.dor.ca.gov 申請，或者由網站列印申請表，再將填寫完成的申請表寄回當地的DOR辦事處。
4. 提供給我們申請手續所須要的資訊。

當你提出服務請求，並且提供基本資料給DOR之後，我們就會安排一位顧問和你面談，以便展開下一階段的評估程序。

評估程序

評估程序的目的是提供你一個和顧問一起討論你的殘疾的機會，讓你更了解殘疾對你工作能力的影響，以及DOR可以提供協助你就業的服務類型。

資格-顧問在取得並審查你的醫療和其他資訊後，再鑑定與評估殘疾對你工作能力的影響進行，以決定如何運用DOR的服務來協助你獲得並保住一份工作。顧問取得充分資訊后，將鑑定你是否有資格享受DOR服務。

殘疾的程度-你和顧問將一起審查並討論由你和其他來源取得的殘疾資訊，決定殘疾對你的五種功能：溝通、行動能力、人際關係技巧、自理與工作忍受度的限制。你的顧問根據這個評估結果給你一個評分，這個評分代表殘疾對你的工作能力限制的程度。這一項評估—殘疾的程度(SOD)評分，通常會在你與顧問首次面談後的90天之內完成。

職能復健須要評估-你和顧問討論過你的興趣和能力後，顧問會決定使你取得或保住就業所須要的服務和協助。

我們會在你整個職能復健過程中提供資訊，並且鼓勵你做選擇。為了讓你完全了解復健的過程，DOR會依照你的請求，在須要的情況下，使用你的母語以及適當的溝通模式與你進行溝通。

積極參與-如果你以積極的態度參與，

並且盡快地提供顧問要求的資訊，你的DOR職能復健過程就會更快速地進行。

你如何幫助評估程序順利進行？

1. 攜帶相關資訊來參加你和顧問的第一次面談。

相關資訊包括：

- ◆ 殘疾證明文件。
- ◆ 社會安全局近期內寄給你的紀錄和福利信件，以及聯邦「工作證」計劃發給你的「工作證」。
- ◆ 了解你殘疾的醫師、諮商專家與組織的姓名/名稱、地址與電話。

2. 了解復健過程。

- ◆ 閱讀我們提供的計劃內容。
- ◆ 如果你不理解計劃的內容或顧問的解說，請顧問為你解釋。

3. 準時赴約。

- ◆ 無法按時赴約時，請通知當地的顧問辦公室。
- ◆ 搬家或變更電話號碼時，請通知你的顧問。

4. 繼續並且完成你和顧問協議好的行動。

資格審查

DOR準時收到你全部的殘疾資料後，會在收到申請表後的60天內，由顧問通知你是否符合資格。如果你的殘疾資料延遲交送，顧問會在跟你討論後，協議一個延後的日期。

如果你領取社會安全局 (SSA) 的福利金或者你持有有效的「工作證」，你就有接受DOR服務的資格。

DOR根據下列因素，決定你接受服務的資格：

1. 你有身體或心理損傷；
2. 你的身體或心理損傷已經構成或導致就業的严重障礙；
3. 你要求並能夠從職能復健服務中獲益，以準備取得、保住或重新獲得就業。

如果有證據顯示，你殘疾的嚴重性使你無法由DOR的服務中獲益，你還有機會以實際工作環境中的工作表現(試用性工作經驗)，證明你有自DOR的服務中獲益的能力。

DOR會在必要時，提供你試用工作經驗階段所須要的服務。

服務類別

選擇順序-如果DOR沒有足夠的經費，不能提供服務給所有合格申請人時，DOR會依照法律規定，使用選擇順序，優先提供服務給程度最重的殘疾者。

在你取得接受DOR服務的資格後，你會收到一個優先評分—殘障的程度(SOD)評分，這個評分將被用於選擇程序。給所有申請人一個SOD評分，並以此一評分排列優先順序，是法律規定下，為申請人提供服務的公平的方式和正確的順序。

屬於「程度最重的殘障」類別的申請人會優先獲得服務。
屬於「有一定程度的殘障」類別的其他申請人為第二順位。
屬於「殘障」類別的申請人為最後順位。

每一類別中的優先順序，DOR會依照申請日期的先後決定。

候補名單-如果DOR礙於經費的不足，無法提供服務給每一類別中的優先申請人時，DOR會把未接受服務的申請人列入候補名單內，並且每隔90天以信件通知申請人，告知目前正在接受服務的類別。DOR獲得經費時，會盡快通知候補申請人，並按照申請日期的先後順序，給候補申請人提供服務。

資訊與轉介服務

如果你被列入候補名單內，DOR會提供相關資訊給你，並且在你接受DOR的服務之前，把你轉介給其他能協助你達到就業目標的社區服務單位。

個人就業計劃 (IPE)

如果你經過申請和評估程序，被評定為具有接受服務的資格，並且被列入服務優先順序的類別中，你的下一步就是與顧問合作，發展一套個人就業計劃(IPE)。IPE就是你以書面的方式表列出你的工作目標和你將接受的DOR服務，以便你找到並維持就業。你的顧問會在IPE的整個過程中提供資訊給你，讓你對自己的計劃做一個有意義的選擇。你和顧問要在發展計劃的過程中共同討論你所具備的獨特優點、資源、優先考慮、關心事項、能力和興趣。

你是發展個人計劃中的主導人。你和顧問要一起討論

並決定你的就業目標。在不違背DOR法規的原則下，你們也有機會討論並選擇達成目標所須要的特定職能復健服務、服務提供人和環境。你和顧問也要一起討論可以取得所須服務的方法。

IPe 發展

你的IPe至少須包括下列幾個部分：

- ◆ 你的就業目標說明。
- ◆ 就業目標的時程表。
- ◆ 你須要的服務與服務提供者。
- ◆ 開始服務的時程表。
- ◆ 取得服務的方法。
- ◆ 進步評估標準。
- ◆ 顧問、你本人和其他參與IPe者的責任。
- ◆ 用戶的部分計劃付款大綱(無則免)。
- ◆ 你可能申請和取得的比較福利。

你也可以使用其他選項來發展你的IPe，包括：

1. 接受DOR顧問的協助。
2. 接受外界資源的協助。
3. 發展你個人的IPe。

你的顧問會：

1. 解說IPe的要件和DOR的綱領。
2. 說明你是否須要為部分服務(財務參與)付費，
並說明你須要運用其他資源所提供的服務(比較福利)
和其他相關資訊。
3. 幫助你填寫DOR表格。
4. 解說工作證(TTW)計劃。
5. 審查你已完成的IPe，確保你的目標
和需要的服務符合DOR的綱領。

就業服務

你必須親自填寫並在IPE上簽名。你必須先獲得顧問或復健主管的核准後，才能接受本計劃所提供的服務。

DOR提供許多服務項目，以協助用戶達成就業目標。

用戶並非要使用DOR提供的所有服務項目。

這些服務包括以下各項：

- ◆ 諮商與指導；
- ◆ 轉介並協助取得其他機構；
- ◆ 求職與工作安排；
- ◆ 職業與其他訓練；
- ◆ 身體與心理損傷之診斷與治療；
- ◆ 參與IPE時額外費用的維持；
- ◆ 在職或個人協助服務；
- ◆ 口譯服務；
- ◆ 失明人士的復健與導向/行動服務；
- ◆ 職業證照、工具、裝備、初期庫存與供貨；
- ◆ 自力創業之技術協助；
- ◆ 復健輔助科技；
- ◆ 支援性就業服務；
- ◆ 家屬服務；
- ◆ 以最節省的方式，提供參與職業復健服務時所必須之通勤與相關交通費用。

用戶責任

當你的IPE發展完成後，你和顧問都要為此IPE負責。

你的責任包括與顧問保持經常連絡，告知你的服務與下列行動：

1. 發生足以影響復健計劃的問題時，請與顧問商談
(例如，住址、醫療或財務狀況的變更)。
2. 與顧問討論計劃所須做的變更。
3. 申請並取得比較服務與福利(例如，透過非DOR機構
取得財務救助、補助金或服務)。
4. 視情況須要，財務參與復健計劃。
5. 全程參與訓練計劃和課程。
6. 把你的進度報告和評等交給顧問。
7. 全程參與你的求職與工作安排活動。
8. 你必須先獲得顧問或復健主管的核准，
才能獲得購買IPE相關貨物和服務所須的DOR補助款。
9. 如果你的IPE有重大變更時，先與顧問達成協議，
並簽署一份書面增訂協議書。

顧問的責任

顧問應負擔下列各項責任：

1. 提供諮商與指導。
2. 保護你個人資訊的秘密。
3. 告知你可運用的資源，並於適當情況下，把你轉介給其他機構。
4. 提供有關你的權益與救濟的資訊，包括：
訴願權、請求調解權或提出歧視待遇申訴。
5. 提供案主協助計劃(CAP)以及CAP的連絡資訊。
6. 協助你獲得計劃所須的服務。

7. 按照已協議的時間表，至少每年審查你的進度一次。
8. 與你達成協議，並於計劃有實質變更時，
提供一份書面增訂條文給你簽名。
9. 讓你在計劃全程獲得完整的資訊，
包括在結案時給予完整的諮商機會。

未能與顧問合作、未盡合理努力、或未與顧問保持連繫、或未能準時參加預定的約談時，可能導致服務中斷或結案。

結案

你的服務記錄(又稱復健檔案)可能因為各種理由而結案。

最佳的理由當然是你已經受雇90天以上，而且有令人滿意的成績。

在此一理由下，你的服務記錄可以成功地結案。

其他使服務記錄結案的理由包括：

- ◆ 你決定放棄接受服務的資格。
- ◆ 你沒有完成用來決定服務資格或優先順序的必要評估過程。
- ◆ 你已停止與DOR連絡，你的顧問找不到也無法連絡你。
- ◆ 你拒絕接受、參與或使用DOR的服務。
- ◆ 你沒有配合自己的個人就業計劃。

在結案前，你有一個與顧問進行一次完整諮詢的機會。

你有對DOR任何行動提出申訴的權利，

包括DOR決定結束你的復健案的行動在內。

案主協助計劃 (CAP)

如果你在接受DOR服務時遭遇問題，

你可以要求案主協助計劃(CAP)的協助。

CAP律師會提供你資訊、建議和提報的各項協助，

其中包括：尋求法律、行政或其他適當的救濟手段，並幫助你取得適當的服務。

如果你以DOR職能復健計劃參與人的身份遭遇問題，

我們鼓勵你先求助顧問或顧問主管解決。

你可以在申請服務開始到停止接受服務的任何時間內，

尋求CAP的協助。你隨時有權利帶你的家人、代表人

或CAP的律師來與DOR職員見面。

CAP律師是立場獨立的律師，他們不是DOR的員工。

如果你的問題無法在地方的層面獲得解決，

CAP可以幫助你要求、準備以及/或代表你出席調解會、

行政審查會或公平聽證會。

案主協助計劃 (CAP)

全州性服務轉介

1-800-952-5544 (語音)

1-866-712 -1085 (電傳)

行政審查 & 調解

如果你的問題無法透過律師或復健部主管，
在地方層面獲得解決的話，你可以要求
地方行政官進行行政審查。**CAP**同樣可以協助你提出此一請求。

調解是解決你與**DOR**爭議的另一個選擇。
調解是透過**DOR**之外的合格與公正的調解人，
以雙方自願的性質解決問題的過程。

調解的目標是充分地說明衝突雙方的立場，
探討解決問題的可能選擇，
並且達成雙方滿意的解決方式。

申請人、合格申請人和用戶可以免費使用這項服務。
我們歡迎你帶一位支持你代表人到調解會。

提出召開調解會要求的相關說明，請與你當地辦公室的地方行政官連絡。
地方行政官的電話，請參閱第**21-22**頁。

公平聽證會

你可以在任何時間提出舉行公平聽證會的要求。這是你向復健上訴委員會呈情的機會。然而，對你有利的方式是，先向當地的DOR主管部門陳情後，再訴求上訴委員會。許多問題都可以在當地用非正式的方式快速地解決。

上訴委員會由七位州長指派的委員組成。

你有權在聽證會上向上訴委員會提出資訊，說明你認為DOR應該改變決定的理由。

DOR也有權向上訴委員會提出它的資訊。

上訴委員會在聽證會結束後，會提出一份最後的書面決定。

公平聽證會申請表可向DOR職員索取，並在填寫後寄至：

殘障復健就業部上訴委員會
Rehabilitation Appeals Board
Department of Rehabilitation
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5860 (語音)
(916) 558-5862 (電傳)

除非你同意延長，否則公平聽證會一概在申請後的45天內舉行。

你可以選擇親自出席聽證會，或者指派一位代表人出席，或者只提出一份書面資訊。如果你對聽證會的決定不滿意，你有權利在六個月之內，向加州最高法院提出審查的訴願。

資訊保密

加州殘障復健就業部承諾將你所提供的任何資訊保密。

《加州民事法》，〈1977資訊實務法規〉，第1798節等，提供你下述各項權利的保障：

π 隱私權：

殘障復健就業部只收集你與執行本計劃目的有關的資訊。使用在處理你的服務計劃上，其中包括解決用戶的報怨和申訴。有些個人資訊可能會為驗證你接受服務的資格而與社會安全局共用。

π 使用權：

你可以向DOR提出取閱任何個人記錄的要求。DOR即時地讓你或你選擇的代表檢視你的記錄，或者提供案件記錄中的任何文件或資訊的複本。如果你要求的頁數在十頁以上，DOR會以每頁不超過十分美金價格酌收工本費。

π 要求記錄增訂權：

你可以向顧問提出修改錯誤資訊的要求。你的要求須以書面提出，要求的內容應盡量明確。如果復健主管不同意你的修訂，你還可以要求舉行行政審查會或公平聽證會(參閱第17-18頁)。如果審查會或聽證會的結果還是不同意你對記錄所提出的修訂，你可以就爭議的資訊提交一份合理長度的意見報告。我們會把這份意見報告彙存在你的記錄裡。

資訊揭露

一般而言，DOR在沒有得到你一用戶授權的情況下，不能公佈用戶的資訊。只有在用戶簽署一份資訊公佈同意書之後，DOR才能夠把你的資訊公佈給包括你的家人在內的任何人。

DOR在未獲得你已知且指定的書面同意書之前，

嚴禁任何已取閱你資訊的人，將該資訊揭露給任何人。

在極少數的情況下，我們可以在沒有你書面同意下，將有限資訊公佈給有限數目的實體。

這些少數的情況已明訂於DOR的法規中，你可以請顧問為你解說。

歧視待遇

DOR的政策是依據法律，給予享有保障地位的殘障人士，包括：身體或心理殘疾、年齡、性別、膚色、族群、種族、國籍、祖籍、宗教、醫療狀況、或婚姻狀況，提供無歧視待遇的服務。

有些時候，顧問可能礙於DOR的法規或政策，無法核准你要求的服務，或改變或拒絕你的要求。

這種決定是異議，而不是歧視。

然而，如果顧問是因為你的種族、年齡、殘疾或上述任何一種保障地位的理由，而不同意或拒絕你的要求時，那麼顧問的異議或決定就是歧視行為。

你有權利要求顧問以外的人士解決你的異議。

你有權利連絡CAP的律師協助你解決異議(參閱第15頁)。

你也有權利要求舉行行政審查會、調解會與公平聽證會，以解決你的異議(參閱第16-17頁)。

大多數異議都可以透過這些程序獲得解決。

如果你能提出遭到歧視待遇的證據，法律便會賦予你特定的權利，以解決你遭遇到的異議。

如果你有異議，並且能提出證據，證明你的異議是基於種族、年齡、殘疾和其他法律保障的地位；

你有權在歧視待遇發生後的180天內提出歧視訴願。提出歧視訴願的方式有三種：

1. 與地方行政官連絡，要求對歧視事件進行行政審查。
說明你的異議或否定的原因是歧視待遇。
由於地方行政官與你的服務區距離最近，
因此他/她有能以比其他方式更直接且更快的方式解決你的訴願。
與地方行政官的連絡方法，請參閱第22-23頁。

2. 與本部的公民權利處(OCR)連絡，
提出證據，說明你的異議或否定是基於歧視，
而非DOR的政策或法規，並表達你對解決訴願的想法。
OCR會想辦法解決你的訴願，或者於適當的情況下展開調查。
OCR的連絡電話：

殘障復健就業部
公民權利處
Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
P.O. Box 94422
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 558-5850 (語音);
(916) 558-5852 (電傳)

3. 與美國教育局公民權利處(USDOE OCR)連絡。
說明你提出異議或否定的原因，
提出證據，說明你認為是歧視的原因。
USDOE OCR會調查你的訴願。
一旦USDOE OCR查明有歧視事實時，
會透過DOR的行動，解決你的異議或否定。

美國教育部
公民權利處
U.S. Department of Education
Office of Civil Rights
50 Beale Street, Ste. 7200
San Francisco, CA 95405
電話：(415) 486-5555 (語音)
(877) 521-2172 (電傳)

資訊索取處

www.dor.ca.gov

北區/中區

Greater East Bay

1485 Enea Court, Suite 1100
Concord, CA 94520-5228
(925) 602-3953
(925) 689-1798 FAX
(925) 676-5623 TTY

Northern Sierra

721 Capitol Mall, Suite 110
Sacramento, CA 95814-4702
(916) 558-5300
(916) 558-5303 FAX
(916) 558-5302 TTY

Redwood Empire

50 D Street, Suite 425
Santa Rosa, CA 95404-4764
(707) 576-2233
(707) 576-2239 FAX
(707) 576-8212 TTY

San Francisco

301 Howard Street, Suite 700
San Francisco, CA 94105-6604
(415) 904-7100
(415) 904-5996 FAX
(415) 904-7138 TTY

San Joaquin Valley

2550 Mariposa Mall, Rm. 2000
P.O. Box 24001
Fresno, CA 93779-9889
(559) 445-6011
(559) 445-6528 FAX
(559) 266-3373 TTY

San Jose

100 Paseo de San Antonio
Room 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-1270 FAX
(408) 277-1375 TTY

Santa Barbara

509 E. Montecito Street, Suite 101
Santa Barbara, CA 93103-3216
(805) 560-8130
(805) 560-8162 FAX
(805) 560-8167 TTY

Greater Los Angeles

3333 Wilshire Blvd., Suite 200
Los Angeles, CA 90010- 4101
(213) 736-3904
(213) 736-3949 FAX
(213) 736-3960 TTY

Inland Empire

3130 Chicago Avenue, Suite 5
Riverside, CA 92507-3445
(951) 782-6650
(951) 782-6676 FAX
(951) 782-3296 TTY

Los Angeles South Bay

4300 Long Beach Boulevard
Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325
(562) 864-2776
(562) 422-9276 TTY

San Diego

7575 Metropolitan Drive
Suite 107
San Diego, CA 92108-4402
(619) 767-2100
(619) 767-2156 FAX
(619) 767-2159 TTY

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Boulevard
Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0843 FAX
(714) 991-0842 TTY

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Boulevard
Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024
(818) 901-4316 FAX
(818) 901-5086 TTY

工作證計劃熱線
1-866-449-2730
電傳：1-866-359-7705

案主協助計劃
1-800-952-5544
電傳：1-866-712-1085



外務局



DOR是一項平等機會僱主 / 計劃

敬告非英語使用者

如果你的身份是申請人、用戶或想了解DOR的資訊，你有權利使用自己的母語和DOR的職員溝通。

如果你不懂英語或說英語有困難，請告訴我們。我們會想辦法用你的母語跟你溝通。

如果你與DOR職員溝通時發生語言上的障礙，想要投訴的話，請與當地的復健處主管連絡，他們會解決你的語言障礙。

本出版品也使用布拉耶點字法、大型字體、磁碟片與錄音帶方式製作。請向下列單位索取：

殘障復健就業部
外務局
Department of Rehabilitation
External Affairs
外部專線：(916) 558-5888
電傳：(916) 558-5872
externalaffairs@dor.ca.gov



Arnold Schwarzenegger
Governor
State of California

阿諾·史瓦辛格
加利福尼亞州 州長

Kimberly Belshé
Secretary
Health and Human Services Agency

金柏莉·貝爾雪
健康與人力服務局 秘書

Anthony P. Sauer
Director
Department of Rehabilitation

安東尼P.索爾
殘障復健就業部 主任

www.dor.ca.gov



(DR1008, Chinese 09/2008)